**ОГЛАВЛЕНИЕ**

**ВВЕДЕНИЕ**…………………………………………………………………………

1. Интимные межличностные отношения…………………………………………
2. Определение дружбы и основные характеристики дружеских взаимоотношений……………………………………………………………………..
3. Дружба и вражда как противоположные виды интимных человеческих отношений…………………………………………………………………………….

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**…………………………………………………………………….

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**……………………………

**ВВЕДЕНИЕ**

Межличностные отношения – это субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющегося в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения. Межличностные отношения – это система установок, ориентаций, ожиданий, стереотипов и других диспозиций, через которые люди воспринимают и оценивают друг друга. Эти диспозиции опосредствуются содержанием, целями, ценностями и организацией совместной деятельности и выступают основой формирования социально-психологического климата в коллективе [21; С. 206].

Итак, рассмотрев межличностные отношения, в целом ниже мы выделим феномены межличностных отношений.

Дело в том, что многочисленные концепции групповой динамики в традиционной социальной психологии (К. Картрайта, Зандера, К. Левина и других), берут в качестве одного из исходных феноменов межличностных отношений, выражающего тип взаимодействия между личностью и группой, феномен конформности. Группа «давит» на личность, а она либо послушно подчиняется мнению группы, превращается в соглашателя, и тогда ее характеризуют как конформиста; либо личность идет вопреки мнению группы, противостоит социальному окружению, и тогда ее характеризуют как конформиста. Теперь взглянем на эти определения через призму теории деятельностного опосредствования межличностных отношений. За этим фактом выступает новый социально-психологический феномен межличностных отношений, который А.В. Петровским был назван феномен коллективистского самоопределения. Он заключается в том, что отношение личности к воздействиям со стороны группы опосредовано ценностями и идеалами, выработанными в ходе совместной деятельности коллектива. Именно коллективистское самоопределение, в котором проявляется сознательная солидарность с ценностями и задачами коллектива, снимает мнимую дихотомию «конформизм или нонкомформизм». На смену альтернативе «эгоизм или альтруизм» приходит феномен коллективистской идентификации, проявляющийся в опосредствованном ценностями и целями совместной деятельности, отношении к участнику этой деятельности как к самому себе при отношении к себе как к другим членам коллектива.

Следующим социально-психологическим феноменом взаимоотношений является сплоченность. Начало систематического изучения групповой сплоченности относится к концу 40-х гг. Первые специальные исследования были выполнены под руководством Л. Фестингера. Ему принадлежит наиболее распространенное и употребимое определение групповой сплоченности как «результирующей всех сил, действующих на членов группы с тем, чтобы удержать их в ней» [12; С. 39]. Почти два десятилетия спустя Д. Картрайт практически повторил первоначальное определение: «групповая сплоченность характеризуется тем, в какой степени члены группы желают остаться в ней» [12; С. 40]. Представления о сплоченности группы как ее ценностно-ориентационном единстве развивались А.В. Петровским и сторонниками стратометрической концепции групповой активности [1; 7; 12; 15; 22; 23; 24]. Согласно А.В. Петровскому, «сплоченность как ценностно-ориентационное единство – это характеристика системы внутригрупповых связей, показывающая степень совпадения оценок, установок и позиций группы по отношению к объектам (лицам, задачам, идеям, событиям), наиболее значимым для группы в целом» [24; С. 182]. Причем, как подчеркивает автор стратометрической концепции, «ценностно-ориентационное единство группы как показать ее сплочения отнюдь не предполагает совпадения оценок и позиций членов группы во всех отношениях, нивелировку личности в группе, например, в сфере вкусов, эстетических ценностей, читательских интересов и т.д. … Ценностно-ориентационное единство в коллективе – это прежде всего сближение оценок в нравственной и деловой сфере, в подходе к целям и задачам совместной деятельности» [24; С. 182].Одним из наиболее значимых проявлений межличностных отношений в коллективе является его социально-психологический климат. Содержательная характеристика психологического климата связана, как правило, с самочувствием человека в коллективе (настроением, удовлетворенностью, психологическим комфортом); когда же самочувствие людей переносится на их отношение к труду и другим членам коллектива, на межличностные отношения, на общие взаимоотношения, тогда складывается социально-психологический климат. В таком аспекте рассматривают психологический климат Б.Д. Парыгин, К.К. Платонов, Г.А. Моченов, М.Н. Ночевник и другие. Следовательно, содержательная характеристика социально-психологического климата выражает отношения между членами коллектива. Понятия «социально-психологический климат», «морально-психологический климат», «эмоциональный климат», «духовная атмосфера» и т.п. широко используется в научной литературе как синонимы. Но при определении социально-психологического климата всегда отмечается общее психологическое группы, отражающее интегрированным образом особенности ее жизнедеятельности.

Таким образом, психологический климат – это складывающаяся в производственной группе нравственная (эмоциональная) атмосфера, комфортная или дискомфортная для членов группы [32; С. 177].

Теперь перейдем к классификации межличностных. Для нее имеется множество оснований (таблица 1.1).

Таблица 1.1 Классификация межличностных отношений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 По характеру взаимодействия | | | | |
| а) Деловые отношения | | б) Неофициальные межличностные отношения в производственных группах | | |
| Могут быть непосредственными – общение с членами группы, руководителями; так и опосредованными – с помощью других лиц (посредников) или технических средств | | Направляются системой эмоционально опосредованных связей: взаимных симпатий и антипатий, дружбой, доверием и т.п. На основе этих отношений малая группа 20-30 человек стихийно разделяется на несколько неформальных контактных микрогрупп по 3-7 человек | | |
| 2 По форме взаимодействия | | | | |
| а) психомоторные | б) интеллектуальные | | в) перцептивные | г) коммуникативные |
| Осуществление практических совместных действий | При решении мыслительных задач (принятие решений и т.п.) | | При решении задач на опознание и декодирование сигналов | Посредством речевых функций и других средств общения |

Межличностные отношения различают также по валентности или знаку: положительные, индифферентные, отрицательные.

На основании предложенной классификации можно сказать, что вместе с официальной или формальной структурой общения, отражающей рациональную нормативную, обязательную сторону человеческих взаимоотношений, в любой социальной группе всегда имеется психологическая структура неофициального или неформального порядка, формирующаяся как система межличностных отношений. Как правило, неформальных структур в группе возникает несколько, например, структуры взаимоподдержки, взаимовлияния, популярности, престижа, лидерства и другие. Признаком хорошей организации производственных групп является преобладание официальной структуры над неофициальной. В свою очередь, важно знать, на каких ценностных ориентирах строятся неформальные отношения в группе.

Таким образом, межличностные отношения как объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми, проявлениями которых служат сплоченность как ценностно-ориентационное единство, коллективистское самоопределение, характер межличностных выборов, психологическая атмосфера, представляется достаточно сложным феноменом.

Учитывая их несомненную значимость в эффективности жизнедеятельности коллектива необходимым представляется рассмотрение их регулирования.

# Межличностные отношения.

“Межличностные отношения — это субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми.”

Словарь “Психология”.

## Отношения между людьми.

Отношения, возникающие между людьми в процессе их общения, в совместных видах деятельности, определяются как общественные отношения. Например, к ним можно отнести такие как: производственные, политические, правовые, нравственные, религиозные, психологические и др.

Отношения между людьми также принято подразделять на официальные и неофициальные в соответствии с той организацией, в которой они формируются. Официальные отношения санкционированы, оформляются документально и контролируются обществом или отдельными его представителями. Неофициальные отношения могут поддерживаться той или иной организацией, но они не регулируются документально.

Также можно выделить деловые и личные (или межличностные) отношения. Деловые отношения связаны с учебой или трудовой совместной деятельностью и определяются ею. Личные отношения могут быть оценочными (восхищение, популярность) и действенными (связанными с взаимодействием). Они обусловлены не столько объективными условиями, сколько субъективной потребностью в общении и удовлетворением этой потребности.

В структуре взаимодействия и общения людей, как правило, выделяют три составляющие: поведенческую, аффективную и когнитивную (по Я. Л. Коломинскому). К *поведенческому* компоненту относят результаты деятельности и поступки, мимику, жестикуляцию, пантомимику, локомоцию (перемещение в пространстве), речь.

*Эмоциональный* компонент проявляется в разнообразных эмоциональных состояниях и может быть зафиксирован на уровне физиологической регистрации и субъективных отчетов. Например, по наличию (и интенсивности) положительных и отрицательных эмоций, конфликтности (внутриличностной, межличностной), эмоциональной чувствительности, удовлетворенности собой, партнером, работой и т. п.

*Когнитивный* компонент включает в себя все психические процессы, связанные с познанием окружения и самого себя (например: ощущения, восприятия, представления, память, мышление, воображение).

Далее я рассмотрю различные виды взаимоотношений между людьми, такие как: товарищество, дружба, любовь, безразличие, вражда, ненависть, а так же деловые отношения.

## Товарищество, дружба, любовь.

*Товарищество* — это пожалуй, самый древний и традиционный вид отношений людей. Он зародился тогда, когда между людьми могло еще не быть социальной вражды и конкуренции и когда им вместе приходилось добывать себе пищу, активно поддерживая и помогая друг другу в борьбе за существование. И в дальнейшем люди постоянно стремились развить и упрочить такие взаимоотношения друг с другом.

Товарищеские отношения строятся не разумной основе, и люди, вступающие в эти отношения, готовы принять и соблюдать кодекс товарищества. Этот кодекс предполагает полное доверие и открытость людей по отношению друг к другу. У настоящих товарищей нет опасений, что их сокровенные мысли и чувства можно использовать друг другу во вред.

Добросовестность в сфере деловых отношений у настоящих товарищей означает такое отношение каждого из них к работе, при котором они честно и ответственно выполняют порученную им часть работы, причем независимо от того, контролируются или не контролируются их действия со стороны.

Под *дружбой* понимается такой вид глубоких личных человеческих отношений, которые чаще всего возникают между людьми одинакового возраста и одного и того же пола. Для друзей главное — психологическое единство и постоянная нужда друг в друге. Друзья помогают, поддерживают друг друга в трудные минуты, особенно при решении личных вопросов. Этим моментом дружба отличается от товарищества, хотя и те и другие отношения примерно одинаковой степени психологической близости и взаимозависимости людей. **Друзья без страха доверяют друг другу самое интимное, всегда и во всем могут друг на друга положиться, никогда не оставляют друг друга в беде.**

Высшее человеческое чувство, наиболее глубокий вид отношений между людьми — ***любовь***. Люди любят детей и родителей, есть любовь к отечеству, к Богу,к человеку противоположного пола. Первые два вида любви основывается на традиционных родственных семейных связях и бытовой морали, они возникают между людьми, которые живут одной семьей, отвечают друг за друга, заботятся, посвящают себя друг другу.

Другой род любви — человека к Богу —возникает верующих, тех, кто не всегда находя утешение и полное жизненное удовлетворение в земной или светской жизни, обращаются к Богу и отдают ему свои самые лучшие чувства, связывая с ним большие надежды. Этот тип любви характерен для людей способных получить глубокое эмоциональное удовлетворение от своего приобщения к высшему духовному существу.

Любовь к отечеству выражается в любви к своему дому, народу, Родине, на ней основывается чувство патриотизма.

Следующий род любви — к человеку противоположного пола — возникает между мужчиной и женщиной, Юношей и девушкой. Влюбленные чувствуют сексуальное влечение друг к другу, но их отношения вовсе не сводятся к нему. Однако без взаимного полового влечения этот вид любви превращается в дружбу между людьми разного пола.

## Безразличие, вражда, ненависть.

Существуют и отрицательные личные отношения между людьми. Это *безразличие, вражда, ненависть*. Безразличие во взаимоотношениях возникает довольно часто, и для него в современном мире есть свои причины. Большинство современных нам людей настолько поглощены своими житейскими трудностями, личными и деловыми проблемами, что у них часто не хватает времени для того, чтобы уделять должное внимание, устанавливать и поддерживать добрые человеческие отношения с другими за пределами узкого семейного или делового круга.

Парадокс свободно-рыночной цивилизации состоит в том, что развитие ее (особенно в отстающих странах) потенциально несет в себе большую разрушительную силу. Известно как одиноко и отчужденно чувствуют себя многие люди в современном мире. Об этом и прежде, и сейчас пишут прогрессивные философы за рубежом (например, работа Э. Фромма “Бегство от свободы”).

В качестве частных причин Безразличия и отчуждения людей друг от друга можно назвать недостатки в системе образования, которая не вырабатывает у детей такие качества личности, благодаря которым они бы могли чувствовать потребность в людях, создавать и поддерживать с ними хорошие отношения.

Безразличие и отчуждение часто переходят во вражду и ненависть, и это также объясняется как и биологической природой людей, так и объективными условиями их жизни, особенностями того общества, в котором они живут. При одинаковых, внешне неблагоприятных условиях жизни вражда и ненависть чаще всего возникают между малокультурными, малообразованными людьми, которые иными способами, кроме взаимно направленной агрессии, не научились решать свои проблемы. Такое гораздо реже происходит в странах с традиционной демократией и высокой культурой.

Некоторые ученые полагают, что одна из возможных причин вражды и ненависти — инстинкт агрессивности, унаследованный от животных. В мозге и тех и других есть нервные центры агрессивности, воздействие на которые порождает симптомы агрессивного поведения. Однако психологически здоровый и воспитанный человек вполне в состоянии управлять своими агрессивными импульсами.

## Деловые отношения людей.

Деловые отношения людей включают в себя *партнерство, сотрудничество и конкуренцию*. Под *партнерством* имеются в виду такие отношения, при которых люди взаимодействуют друг с другом на равных права, выполняя общую работу. Каждый из них в этом случае осуществляет возложенные на него функции самостоятельно и независимо от других. Сотрудничеством называется такая совместная деятельность людей, при которой люди взаимно зависимы друг от друга и также решают одну общую для них задачу. Конкуренция есть соревнование друг с другом, при котором участники в основном озабочены тем, чтобы превзойти других и выиграть.

Партнеры распределяют, координируют свои усилия. Под распределением понимается такое разделение работы, при котором каждый из участников получает свое задание и отвечает за его выполнение. Координация предполагает согласование действий участников, а субординация — соподчинение видов деятельности, при котором одни из участников наделяются большими правами и обязанностями, чем другие, и начинают играть более важную роль, чем остальные.

**Понятие общения и межличностных отношений.**

**Общение** – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

Ø     **коммуникативная** сторона общения состоит в обмене информацией между людьми;

Ø     **интерактивная** состоит в организации взаимодействия между людьми (например, нужно согласовывать действия, распределять функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника);

Ø     **перцептивная** сторона общения состоит в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

**Коммуникация** – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Коммуникация в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигнуто взаимопонимание, коммуникация не состоялась. Чтобы добиться успеха в коммуникации, необходимо иметь обратную связь (как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме).

**Коммуникативная** **компетентность** – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причиной плохой коммуникации могут быть:

Ø  стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций; в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

Ø  «предвзятые представления» – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, все, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

Ø  плохие отношения между людьми, поскольку, если отношение человека враждебно, трудно его убедить в справедливости нашего взгляда;

Ø  отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;

Ø  пренебрежение фактами, то есть, привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;

Ø  ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность общения, слабая убедительность, нелогичность;

Ø  неверный выбор стратегии и тактики общения.

Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем. Обычно различают **вербальную** (в качестве знаковой системы используется речь) и **невербальную** (различные неречевые знаковые системы) коммуникацию.

В структуру речевого общения входят:

Ø      значение и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи»). Играют важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации;

Ø      речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая и низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи;

Ø     характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, плач, шепот, вздохи, а также разделительные звуки (покашливание); нулевые звуки – паузы.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют – 7%, звуки интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 53%.

В свою очередь, **невербальная** коммуникация также имеет несколько форм: кинетику (оптико-кинетическая система, включающая в себя жесты, мимику, пантомиму); паралингвистику (система вокализации голоса, паузы, покашливания и прочее); проксемику (нормы организации пространства и времени в общении); визуальное общение (система контакта глазами).

Информацию о том, что переживает человек, может дать **мимика** – движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние. Мимические выражения несут более 70% информации, то есть глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Много информации при общении несут жесты, в языке жестов, как и в речи, есть слова, предложения.

**Интерактивная** сторона общения – это термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Для ее участников чрезвычайно важно не только обменяться информацией, но и организовать обмен действиями, спланировать их. Коммуникация организуется в ходе совместной деятельности.

Наиболее распространенным является деление всех взаимодействий на два противоположных вида: **кооперация** и **конкуренция**. Корме кооперации и конкуренции говорят также о **согласии** и **конфликте**, **приспособленчестве** и **оппозиции**, **ассоциации** и **диссоциации**. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствие.

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют **перцепцией**. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком – партнером по общению – также как личность. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения: во-первых, потому, что, познавая другого, формируется сам познающий индивид; во-вторых, потому, что  от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания: чем более полно раскрывается другой человек (в большем количестве и более глубоких характеристиках), тем более полно становится и представление о самом себе. В ходе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: и эмоциональная оценка этого другого, и попытка понять строй его поступков, и построение стратегии своего поведения.

Однако в эти процессы включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другими осуществляется как бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Значит, при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки другого, но и то, как этот другой понимает мои потребности, мотивы, установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: **идентификацию** и **рефлексию**.

Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются **идентификация**, **эмпатия** и **рефлексия**.

Термин «идентификация» имеет в социальной психологии несколько значений. В проблематике общения **идентификация** – это мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления.

Под **эмпатией** также понимается мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека. Слово «понимание» здесь используется в метафорическом смысле – эмпатия есть «аффективное понимание».

Как видно из определений, идентификация и эмпатия очень близки по содержанию и часто в психологической литературе термин «эмпатия» имеет расширительное толкование – в него включаются процессы понимания как мыслей, так и чувств партнера по общению. При этом, говоря о процессе эмпатии, нужно иметь в виду и, безусловно, положительное отношение к личности.

Это означает два момента: а) принятия личности человека в целостности; б) собственная эмоциональная нейтральность, отсутствие оценочных суждений о воспринимаемом.

**Рефлексия** в проблеме понимания друг друга – это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию и стратегии поведения субъектов общения, коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Как отмечалось ранее, содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия потому, что всякое восприятие есть и определенное взаимодействие двух участников этого процесса, причем взаимодействие, имеющее две стороны: оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик друг друга благодаря самому факту своего присутствия. В первом случае взаимодействие можно констатировать по тому, что каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему поведения. Если бы каждый человек всегда располагал полной информацией о людях, с которыми он вступает в общение, то он мог бы строить тактику взаимодействия с ними достаточно точно. Однако в повседневной жизни индивид, как правило, не имеет подобной точной информации, что вынуждает его приписывать другим причины их действий и поступков. Причинное объяснение поступков другого человека путем «приписывания» ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения, называется **каузальной** **атрибуцией** (от лат. «кауза» – причина, «атрибуцио» – приписывание). «Приписывание» осуществляется на основе сходства поведения с какими-то другими образцами, имевшимися в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать механизм идентификации).

**Виды общения.**

Выделяют следующие виды общения:

Ø     «контакт масок» – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и прочее) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В условиях жизни городов, контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника;

Ø     примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого;

Ø     формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения, и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

Ø     деловое общение, когда учитываются особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

Ø     духовное межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов (друг поймет друга и по выражению лица, движениям, интонации). Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение;

Ø     манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника;

Ø     светское общение. Суть подобного общения – в его беспредметности: люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, что предписывает этикет. Это общение закрытое, потому что точки зрения людей не определяют характера коммуникаций.

**Методы и навыки ведения деловых переговоров.**

Деловые переговоры предполагают наличие несовпадающих или даже противоположных интересов участвующих сторон и требуют от участников умения достигать разумного соглашения. Разумное соглашение максимально отвечает законным интересам обеих сторон, справедливо регулирует сталкивающиеся интересы, является долговременным, принимает во внимание интересы общества, не портит отношений между сторонами. Достигнуть разумного решения сложно, необходимо осуществлять сотрудничество сторон. Тогда происходит сближение интересов и поиск обоюдной выгоды на основе взаимоприемлемого варианта решения спорного вопроса.

В жизненной практике чаще встречаются малоэффективные стратегии поведения в спорных вопросах, такие как:

Ø     жесткое доминирование (жесткий подход) одной стороны и соответственно вынужденное подчинение, капитуляция другой стороны либо открытая конфронтация сторон;

Ø     «мягкая уступчивость» (мягкий подход), направленная на избежание конфронтации и приводящая к компромиссному решению (при обоюдной уступчивости) либо к выигрышу «жесткого участника».

Сторонники «жесткого подхода» ставят перед собой цель «победить» любой ценой, требуют от другой стороны уступок, не доверяя партнерам по переговорам, угрожают им, ищут то решение, которое максимально выгодно для самих себя. Сторонники «мягкого подхода» ставят цель достичь «соглашения», поэтому делают уступки для развития отношений, вносят предложения, допускают односторонние потери для достижения согласия, стараются быть дружелюбными, доверяют партнерам, ищут то решение, на которое пойдут партнеры по переговорам. В таких взаимодействиях возможны следующие исходы: разрыв, конфронтация, реже капитуляция между двумя сторонниками жесткого подхода, выигрыш – сторонник жесткого и сторонник мягкого подходов, компромиссное решение – два сторонника мягкого подхода. Все это разновидности позиционного торга, и, чем более участники защищают позицию, тем сильнее с ней связываются, тем труднее изменить свою первоначальную позицию. Срабатывает гонор, «спасение своего лица», и достижение согласия становится все менее вероятным, поскольку позиционный торг психологически превращается в состязание воли, чтобы заставить другую сторону изменить свою позицию.

Максимально эффективны принципиальные переговоры (по существу дела), направленные на сотрудничество и поиск разумного принципиального соглашения. Принципиальные переговоры предполагают следующие этапы:

Ø     признание наличия конфликта;

Ø     разграничение между участниками переговоров и предметом   переговоров: отделение людей от проблемы, придерживание мягкого дружелюбного уважительного курса в отношениях с людьми;

Ø     сосредоточивание на интересах, а не на позициях участников, поскольку цель переговоров должна состоять в удовлетворении подспудных интересов участников. Принятая на переговорах позиция часто скрывает то, чего действительно хочет та или иная сторона, поэтому внимание следует обращать не на позиции участников, а на анализ общих интересов;

Ø     анализ интересов, наиболее важных, а также выявление объективных препятствий. Отделение от субъективных противодействий воли и желаний участников;

Ø     выработка взаимовыгодных вариантов, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработка многоплановых вариантов выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы;

Ø     осуществление поиска объективно справедливого или взаимоприемлемого критерия, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало какие-то справедливые, объективные нормы, критерии, а не зависело от воли или каприза каждой стороны. Главное – попытка достичь результата, руководствуясь критериями, не имеющими отношения к состязанию воли, уступка разумным доводам, а не давлению;

Ø     нахождение соглашения и воплощение плана в жизнь. При соблюдении указанных правил возможно осуществление переговоров «без поражений».

**Психология малых групп, межгрупповые отношения.**

Жизнедеятельность личности осуществляется в общности людей. **Малые** **группы**, **коллективы** – это пример общностей людей различного уровня и масштаба.

**Малая** **группа** представляет собой небольшое объединение людей от 2-3 до 20-30 человек, занятых каким-либо общим делом и находящихся в прямых взаимоотношениях друг с другом. Малая группа представляет собой элементарную ячейку общества. В ней человек проводит большую часть своей жизни. Примерами малых групп, наиболее значимых для человека, являются семья,  школьный класс, трудовой коллектив, объединения близких людей, приятелей.

Малая группа характеризуется психологической близостью ее членов, она является относительно самостоятельным социально-психологическим образованием. Психологическая общность членов малой группы может обнаруживаться по разным параметрам – от чисто внешних, до достаточно глубоких, внутренних (например, члены одной семьи). Мера психологической общности определяет сплоченность группы – одну из основных характеристик уровня ее социально-психологического развития.

Малые группы могут быть разными по величине, по характеру и структуре отношений, существующих между их членами, по индивидуальному составу, особенностям ценностей, норм и правил взаимоотношений, разделяемых участниками, по межличностным отношениям, целям и содержанию деятельности.

Малые группы могут быть классифицированы по нескольким основаниям: близости и глубине складывающихся отношений, принципу образования, отношению личности к нормам группы и прочее. В зависимости от близости и глубины складывающихся отношений, выделяют **первичную** **группу**.

**Первичная** **группа** – это относительно устойчивое, немногочисленное по составу, связанное общими целями объединение людей, в котором осуществляется непосредственный контакт между его членами. Все, кто входит в нее, знают друг друга лично и общаются между собой в процессе решения стоящих перед группой задач. Человек входит в несколько первичных групп одновременно. Контакты в первичных группах не дозированы. Каждый может общаться с каждым по мере желания и необходимости. Практически же члены группы отдают предпочтение одним перед другими. Они общаются чаще, контакты носят близкий характер (на личной или деловой основе) – это так называемый первичный круг общения, который формируется в виде микрогруппы. Как правило, такая группа невелика (2-7 человек).

По принципу и способу образования различают **реальные** и **условные**, **официальные** и **неофициальные** группы.

**Реальная** **группа** – фактически существующее объединение людей с реальными связями и взаимоотношениями его членов, с общими членами и задачами. Реальная группа может существовать кратковременно или длительно, быть численно большой или малой. Общность людей, составленная номинально, называется **условной** **группой**. По такому признаку, например, выделяют возрастные категории детей: дошкольников, младших школьников, подростков для изучения анатомо-физиологических, психических и других особенностей.

**Официальная** (формальная) группа создается на основе штатного расписания, устава, других официальных документов.

Взаимоотношения в официальных группах даже при одной и той же инструкции, не могут быть идентичны, поскольку в контакты вступают люди с неповторимыми чертами характера, темперамента, способностями, стилями общения. Деловые отношения дополняются личными, не предусмотренными инструкциями. Психологическая близость (симпатия, уважение, дружба) укрепляет официальную группу, помогает решать поставленные задачи.

**Неофициальные** группы возникают на основе единой направленности психологической мотивации, симпатии, близости взглядов, убеждений признания авторитетности, компетентности отдельных личностей. Такая группа не предусматривается ни штатным расписанием, ни инструкцией. Официальные документы в этом случае не имеют силы.

По признаку отношения личности к нормам группы выделяют **референтную** **группу**.

**Референтная** (эталонная) группа – это реально существующая или воображаемая группа, взгляды, нормы которой служат образцом для личности. Личность может входить в группу, нормы, ценности которой она признает, поддерживает и считает самыми лучшими. Однако, может быть и так, что личность, являясь членом одной группы, считает идеалом ценности, взгляды, нормы другой группы. Иначе говоря, для личности эталоном служит другой образец.

**Коллектив** – это группа людей, объединенных едиными целями, подчиненными целям общества. Поскольку коллектив – это группа людей, ему присущи признаки этой группы. Коллектив имеет свойства, каких нет у группы. Поэтому можно считать, что всякий коллектив – это группа, но не всякая группа – это коллектив. Официальная или неофициальная группа может превратиться в коллектив, если приобретает его признаки. При этом важнейший признак коллектива – общественная значимость целей и задач – остается незыблемым. Если этого признака нет, то группа не может называться коллективом.

В зависимости от целей деятельности различают **профессиональные** **коллективы**, **общественные** **организации**, **добровольные** **общества**, **самодеятельные** **коллективы**. В зависимости от места в системе других коллективов, коллективы делят на **первичные** и **основные**. **Первичный** коллектив – это первичная группа с признаками коллектива. **Основной** коллектив – объединение первичных коллективов.

Коллектив как наиболее развитая общность людей не возникает сразу. Он формируется под влиянием внешних и внутренних сил и вырастает из группы. Следовательно, на ранних этапах он имеет признаки этой общности и лишь в развитии приобретает свойства коллектива. В своем становлении коллектив проходит несколько стадий. На первой стадии группа людей объединяется требованиями руководителя. Каждый член группы признает эти требования, выполняет их, и таким образом происходит объединение, осуществляются и утверждаются связи между индивидами. На второй стадии требования к личности предъявляет группа. Это групповое требование также принимается личностью к исполнению. На третьей стадии личность предъявляет требования сама к себе, исходя из ценностных ориентаций, установок, целей коллектива.

Низшим уровнем объединения людей является **конгломерат** (диффузная группа), неорганизованное в силу обстоятельств, случайное скопление людей. Характерной особенностью данной общности является то, что объединяет людей место и время. Развитие общности от конгломерата идет в направлении **кооперации**.

**Кооперация** – это объединение, в котором налажены содержательные контакты, установлена взаимосвязь. Главными признаками кооперации являются следующие: сосредоточенность людей одновременно в одном месте, наличие четкой организации (каждый знает свои функции и выполняет их), направленность усилий на решение задачи, стоящей перед объединением. Кооперация предполагает свободное деловое общение ее членов.

Развитие кооперации приводит к становлению коллектива. Следует отметить, что коллектив – не застывшая, неподвижная общность. Это живой социальный организм: в нем меняется содержание деятельности, перестраивается структура, положение конкретных личностей, изменяются отношения между ними.

В группах, коллективах существуют **отношения** и **взаимоотношения**. **Отношение** – это позиция личности относительно всего, что ее окружает и  самой себя. Чувства, интересы, внимание – вот те психические процессы, которые выражают отношение человека, его позицию. В социальных общностях (группах, коллективах) у составляющих их людей представлены не отношения, а взаимоотношения.

**Взаимоотношение** – отношение, идущее от людей к людям, «навстречу друг другу». При этом, если в отношении не обязательно поступление к человеку обратного сигнала, то при взаимоотношении постоянно осуществляется «обратная связь».

Принято различать **деловые** и **личные** взаимоотношения. Деловые взаимоотношения создаются в ходе выполнения служебных обязанностей, регламентированных инструкцией, уставом, постановлением. При формировании группы определяются функции ее членов.

Существует несколько видов деловой зависимости.

Ø     Деловые отношения равенства. В этом случае два или несколько членов группы, коллектива имеют одинаковые права и обязанности, выполняют одинаковые функции.

Ø     Деловые отношения подчинения. В них одно лицо согласно документу занимает положение, обязывающее его осуществлять контроль и принимать исполнение.

Личные взаимоотношения возникают на основе психологических мотивов: симпатии, общности взглядов, интересов, неприязни и прочих. В личных взаимоотношениях документы не имеют силы. Взаимоотношения могут прекратиться, как только исчезают психологические мотивы их породившие. Система личных взаимоотношений выражается в таких категориях, как дружба, товарищество, любовь, ненависть, отчужденность.

В процессе общения намечается несколько вариантов деловых и личных взаимоотношений.

Ø     Совпадение положительной направленности членов группы. В группе, не имеющие деловых противоречий между членами, добрые личные контакты способствуют успешному выполнению стоящей задачи.

Ø     Натянутые деловые отношения и недоброжелательные личные. Это предконфликтная или конфликтная ситуация. Она может возникнуть в отношениях равенства или подчинения. Причины осложнения отношений могут быть различные.

Ø     Нейтральные деловые и такие же личные. Под нейтральными следует понимать такие отношения, при которых обе стороны придерживаются инструкции, не выходя за ее пределы. Это так называемые строго официальные отношения. Личные отношения при этом изолируются. Они не проявляются, так как для этого нет почвы.

Межличностные отношения определяют положение человека в группе, коллективе. От того, как они складываются, зависит эмоциональное благополучие, удовлетворенность или неудовлетворенность человека пребыванием в данной общности. От них зависят сплоченность группы, коллектива, способность решать поставленные задачи.

Общение и межличностные отношения в группах и коллективах изучаются наблюдением, экспериментом, беседой, анкетированным опросом, социометрией. Применение того или иного метода диктуется конкретной задачей, а также условиями, в которых осуществляется изучение. Наблюдение, эксперимент и опрос, используемые при изучении личности, вполне приемлемы и при изучении общения и межличностных отношений в группах и коллективах.

В настоящее время широкое распространение получила социометрическая методика. Она используется для изучения общения, межличностных отношений в уже сложившихся группах и коллективах. Эта методика предполагает выбор партнера для совместных акций (на деловой и личной основе).

В психологии приняты специальные термины, обозначающие положение личности в межличностных отношениях в группе.

«Звезда» – член группы, получающий наибольшее количество выборов.

«Предпочитаемый» – член группы, коллектива, получающий половину или чуть меньше количества выборов, отданных популярному («звезде»).

«Оттесненный» – термин, обозначающий лицо, которое получает минимальное количество выборов.

Каждый член группы, коллектива занимает в группе то или иное положение. Оно не всегда одинаково в деловых и личных отношениях. Например, ученик в деловых отношениях оказывается в ранге «оттесненных», в личных он – «предпочитаемый», другой ученик в личных отношениях – «звезда», в деловых – «предпочитаемый». Но может быть и совпадение статуса «предпочитаемый» в деловых и личных отношениях.

Важным феноменом в межличностных отношениях оказывается социально-психологическая рефлексия – способность индивида воспринимать и оценивать свои взаимоотношения с другими членами группы. В рефлексии отражается понимание собственных притязаний во взаимоотношениях, реальность положения и оценка его другими членами группы.

Под влиянием каких факторов человек уступает группе? К этим факторам можно отнести, прежде всего, групповое давление. Групповое давление – это процесс влияния установок, норм, ценностей и поведения членов группы на мнения и поведение индивида. Изменение мнений, установок и поведения индивидов под влиянием окружающих называется **конформизмом** (от лат.  «конформис» - подобный). Положительное значение конформизма состоит в том, что он выступает:

Ø     как механизм сплочения человеческих групп, человеческого общества;

Ø     механизм передачи социального наследства, культуры, традиций, социальных образцов поведения, социальных установок.

Чрезмерно выраженный конформизм – явление психологически пагубное, так как человек следует за групповым мнением, не имея собственных взглядов, выступая марионеткой в чужих руках. Конформист может выступать в качестве лицемерного приспособленца, способного многократно менять поведение и внешне высказываемые убеждения в соответствии с тем «откуда ветер дует» в данный момент, в угоду «сильным мира сего».

**Нонконформизм** выступает как опровержение человеком мнения большинства, как протест подчинения, как кажущаяся независимость личности от мнения группы, хотя на самом деле и здесь точка зрения большинства является основой для поведения человека. Конформизм и нонконформизм – это родственные свойства личности, это свойства положительной и отрицательной подчиненности влияниям на личность группы, но именно подчиненности. Поэтому поведением нонконформиста также легко управлять, как и поведением конформиста. Противоположностью конформизму и нонконформизму является **самоопределение** – избирательное отношение человека к любым влияниям собственной группы, которые принимаются или отторгаются в зависимости от того, соответствуют ли они убеждениям человека, соответствуют ли они целям и задачам содержания деятельности группы, то есть решение принимается человеком самостоятельно со всей личной ответственностью за его последствия.

Межличностные отношения выражаются в **совместимости** людей. **Совместимость** – оптимальное сочетание качеств людей в процессе общения, способствующих успеху выполнения совместных акций. Принято выделять четыре вида совместимости: **физическую**, **психофизиологическую**, **социально**-**психологическую** и **социально**-**идеологическую**.

**Физическая** **совместимость** выражается в гармонии сочетания физических качеств двух или нескольких людей, выполняющих совместное действие (совместимость в силе, выносливости и прочее).

**Психофизиологическая** **совместимость** предполагает взаимоотношения людей в ходе их совместной акции, при которой чувствительность в пределах той или иной анализаторной системы оказывается решающей. Большое значение в пределах данного вида совместимости имеет темперамент.

**Социально**-**психологическая** совместимость предполагает взаимоотношения людей с такими личностными свойствами, которые способствуют успешному выполнению социальных ролей. В этом случае не обязательно сходство характеров, способностей, но обязательна их гармония. Как свидетельствует жизненная практика, контакты устанавливаются быстрее и оказываются прочнее у людей с чертами характера, дополняющими одна другую.

В группах и коллективах, уже сформировавшихся и устоявшихся, противоречия возникают реже, чем в общностях, срок существования которых не велик. Это связанно с тем, что в длительно существующих общностях под влиянием отсева и взаимопонимания достигается уровень совместимости, при котором противоречия не разрешаются в конфликтной ситуации.

**Социально**-**идеологическая** совместимость предполагает общность идейных взглядов, сходство социальных установок и ценностей.

Идейное родство, стремление к одним и тем же моральным и эстетическим ценностям сближает людей. Совместимость на социально-идеологической основе можно считать более высокого уровня по сравнению с совместимостью на иных основах. Идейное сходство, совпадение социальных установок как бы перекрывает и интегрирует все другие основания. Физический, психофизиологический и социально-психологический факторы, если они идут вразрез с социально-идеологическим, могут быть приглушены, и несовместимость на основе этих параметров не будет проявляться. Это обусловлено тем, что групповое и коллективное усилие направлено на решение не частных, хотя и групповых, а масштабных задач, стоящих перед большими общностями (партиями, политическими движениями, объединениями).

Рассматривая виды совместимости, следует иметь в виду, что они все могут быть представлены в акте конкретного общения, хотя такие случаи крайне редки. Практически же встречается совместимость в пределах одного или двух видов. Например, физическая и психофизиологическая; психофизиологическая и социально-психологическая; социально-психологическая, психофизиологическая и социально-идеологическая и прочие.

**Конфликты, типы конфликтов, пути их разрешения.**

В межличностных отношениях зачастую появляются противоречия, возникающие между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни. Эти противоречия называются **конфликтами**. Среди многих причин, порождающих конфликт, определенное место занимает несовместимость в физическом, психологическом, социально-идеологическом отношении. Противоречия в межличностных отношениях не всегда приводят к конфликтам, многие из них решаются мирным путем. Другие вызывают противоборство и решаются в нем.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть **скрытыми** и **явными**, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим **конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами, группами**.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. В возможности иметь и выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решений и заключается позитивный смысл конфликта. Это, безусловно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер. Некоторые конфликты могут способствовать развитию взаимоотношений и принятию обоснованных решений, такие конфликты принято называть **функциональными**. Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, принято называть **дисфункциональными**.

Для нормального функционирования и развития коллектива нужно стремиться не к тому, чтобы «раз и навсегда» уничтожить условия  для возникновения конфликтов,  а к тому, чтобы научиться ими правильно управлять. Для этого надо понимать причины конфликтов, уметь их анализировать. Существует 4 основных типа конфликтов: **внутриличностный**, **межличностный**, **между личностью и группой**, **межгрупповой**.

«Участниками» **внутриличностного** конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства. Решение подобного конфликта может быть функциональным или дисфункциональным, в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще.

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных – это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Внутриличностные конфликты на производстве могут возникать из-за перегруженности работой или, напротив, когда при отсутствии работы необходимо находиться на рабочем месте (формальное «отбывание» рабочего времени).

**Межличностный** **конфликт** – это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Многие руководители считают, что его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которые из-за различия в характерах, взглядах, манере поведения просто не в состоянии ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов лежат объективные причины. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы. Каждый считает, что в ресурсах особенно нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный  бездельник и не умеет работать.

**Конфликт** **между** **личностью** **и** **группой**. Неформальные группы (организации) устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа расценивает как негативное, в результате возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

**Межгрупповой** **конфликт**. Любая организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом. Частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшим и низшим уровнями управления, то есть между «линейным» и «штабным» персоналом. Это – яркий пример дисфункционального конфликта.

Управление конфликтами включает межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций. Известны пять основных стилей разрешения конфликтов, или стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Ø     Уклонение. Человек, придерживающийся данной стратегии, стремится уйти от конфликта. Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация не может разрешиться сама собой, если нет условий для эффективного разрешения конфликта в данный момент, но через некоторое время благоприятные условия возникают.

Ø     Сглаживание. Этот стиль основывается на тезисах: «Не стоит раскачивать лодку», «Давайте жить дружно» и тому подобных. «Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, конфронтации, призывая к солидарности. При этом часто забывается проблема, лежащая в основе конфликта. В результате может временно наступить покой. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются. Рано или поздно оставленная без внимания проблема и накопившиеся отрицательные эмоции приведут к взрыву, последствия которого окажутся дисфункциональными.

Ø     Принуждение. Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересует мнение других. Данный стиль связан с «жестким», агрессивным поведением. Для влияния на людей применяются власть, основанная на принуждении, и традиционная власть. Этот стиль может стать эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Главный недостаток использования руководителями этой стратегии – подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта.

Ø     Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрешать конфликт. Однако, через некоторое время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатым» решением. Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как осталась нерешенной породившая его проблема.

Ø     Решение проблемы (сотрудничество). Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этой стратегии участники признают право каждого на собственное мнение и готовы понять друг друга, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто соглашается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решения проблемы.

Введение

Взаимодействие человека с окружающим миром осуществляется в системе объективных отношений, которые складываются между людьми в их общественной жизни.

Объективные отношения и связи неизбежно и закономерно возникают в любой реальной группе. Отражением этих объективных взаимоотношений между членами группы являются субъективные межличностные отношений, которые изучает социальная психология.

Основной путь исследования межличностного взаимодействия и взаимодействия внутри группы – это углубленное изучение различных социальных факторов, а также взаимодействия людей, входящих в состав данной группы. Никакая человеческая общность не может осуществлять полноценную совместную деятельность, если не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет достигнуто между ними должного взаимопонимание.  
Так, например, для того, чтобы учитель мог обучить чему-либо учеников, он должен вступить с ними в общение.

Общение – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

В данной курсовой работе будет рассматриваться общение в системе межличностных отношений и взаимодействия людей.

Предметом моей курсовой работы является определение места общения в структуре межличностного взаимодействия и взаимодействия людей. Целью является дать характеристику межличностного взаимодействия и общения людей. Задача курсовой работы раскрыть специфику общения в структуре межличностных отношений и взаимодействия людей.

При работе над курсовой работой я использовала метод простого анализа.

В процессе изучения своей темы были использованы книги по психологии таких авторов как Б. П. Блонского, Г. М. Андреевой, Леоньева А. Н., А. В.  
Петровского и др. Учебники данных авторов полностью раскрывают теорию межличностных отношений.

Для структурирования многочисленных результатов исследований по межличностному взаимодействию используется системный подход, элементами которого являются субъект, объект и процесс межличностного взаимодействия.

Глава I. Межличностное взаимодействие

1.1. Задачи межличностного взаимодействия

В содержательном плане рассматриваются три основные задачи межличностного взаимодействия: межличностное восприятие и понимание человека, формирование межличностных отношений и оказание психологического воздействия.

Понятие «восприятие человека человеком» недостаточно для полного познания людей. Впоследствии к нему добавилось понятие «понимание человека», что предполагает подключение к процессу восприятия человека и других познавательных процессов. Эффективность восприятия связана с социально-психологической наблюдательностью — свойством личности, позволяющем ей улавливать в поведении человека малозаметные, но существенные для его понимания особенности.

Особенности воспринимающего зависят от пола, возраста, национальности, темперамента, состояния здоровья, установок, опыта общения, профессиональных и личностных особенностей и др.

С возрастом дифференцируются эмоциональные состояния. Человек воспринимает окружающий его мир через призму своего национального образа жизни. Успешнее определяют различные психические состояния и межличностные отношения те люди, которые имеют более высокий уровень социального интеллекта, объектом познания является как физический, так и социальный облик человека, восприятии фиксируется первоначально физический облик, к которому относят физиологические, функциональные и паралингвистические характеристики. К анатомическим (соматическим) особенностям относятся рост, голова, и др. Физиологические характеристики включают дыхание, кровообращение, потоотделение и т. д. Функциональные особенности включают осанку, позу и походку, лингвистические (невербальные) особенности общения включают мимику, жесты, телодвижения. Однозначные эмоции несложно дифференцировать, а смешанные и невыраженные психические состояния распознаются гораздо труднее. Социальный облик предполагает социальное оформление внешности, речевые, паралингвистические, проксемические и деятельностные характеристики. Социальное оформление внешности (внешний облик) включает одежду человека, его обувь, пения и другие аксессуары.  
Проксемические особенности общения относятся к состоянию между общающимися и их взаимному расположению. Примером из художественной литературы, демонстрирующим умение определять по особенностям место рождения и профессию, является профессор фонетики Хиггинс из пьесы «Пигмалион».  
Экстралингвистические особенности речи предполагают своеобразие голоса, тембр, высоту и т. д. При восприятии человека социальные особенности, по сравнению с физическим обликом, наиболее информативны.1

Процесс познания человека включает механизмы, искажающие представления о воспринимаемом, механизмы межличностного познания, обратную связь от объекта и условия, в которых происходит восприятие. Механизмы, искажающие формирующийся образ воспринимаемого, ограничивают возможность объективного познания людей. Наиболее значимыми из них являются: механизм первичности, или новизны (сводится к тому, что первое впечатление о воспринимаемом влияет на последующее формирование образа познаваемого объекта); механизм проекции (перенос на людей психических особенностей воспринимающих); механизм стереотипизации (отнесение воспринимаемого человека к одному из известных субъекту типов людей); механизм этноцентризма (пропуск всей информации через фильтр, связанный с этническим образом жизни воспринимающего).

Для восприятия человека и его понимания субъект неосознанно выбирает различные механизмы межличностного познания. Основным является механизм интерпретации (соотнесения) личностного опыта познания людей вообще с восприятием данного человека. Механизм идентификации в межличностном познании представляет отождествление себя с другим человеком. Субъект также использует механизм каузальной атрибуции (приписывание воспринимаемому определенных мотивов и причин, объясняющих его поступки и другие особенности). Механизм рефлексии другого человека в межличностном познании включает осознание субъектом того, как он воспринимается объектом. При межличностном восприятии и понимании объекта существует достаточно строгий порядок функционирования механизмов межличностного познания (от простых к сложным).

В ходе межличностного познания субъект учитывает поступающую к нему по различным сенсорным каналам информацию, свидетельствующую об изменении состояния партнера по общению. Обратная связь от объекта восприятия выполняет для субъекта осведомительную и корригирующую функцию в процессе восприятия объекта.

К условиям восприятия человека человеком относятся ситуации, время и место общения. Сокращение времени при восприятии объекта снижает возможность воспринимающего получить достаточную информацию о нем. При длительном и тесном контакте у оценивающих начинают проявляться снисходительность и фаворитизм.

1.2. Межличностные отношения

Межличностные отношения являются составной частью взаимодействия и рассматриваются в его контексте. Межличностные отношения — это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей и их психологические особенности. В отличие от деловых отношений межличностные связи иногда называют экспрессивными, эмоциональными.

Развитие межличностных отношений обусловливается полом, возрастом, национальностью и многими другими факторами. У женщин круг общения значительно меньше, чем у мужчин. В межличностном общении они испытывают потребность в самораскрытии, передаче другим личностной информации о себе.  
Они чаще жалуются на одиночество (И. С. Кон). Для женщин более значимы особенности, проявляющиеся в межличностных отношениях, а для мужчин — деловые качества. В разных национальных общностях межперсональные связи строятся с учетом положения человека в обществе, половозрастных статусов, принадлежности к различным социальным слоям и др.1

Процесс развития межличностных отношений включает в себя динамику, механизм регулирования межперсональных отношений и условия их развития.

Межличностные отношения развиваются в динамике: они зарождаются, закрепляются, достигают определенной зрелости, после чего могут постепенно ослабляться, Динамика развития межличностных отношений проходит несколько этапов: знакомство, приятельские, товарищеские и дружеские отношения.  
Знакомства осуществляются в зависимости от социокультурных норм общества.  
Приятельские отношения формируют готовность к дальнейшему развитию межличностных отношений. На этапе товарищеских отношений происходит сближение взглядов и оказание поддержки друг другу (недаром говорят  
«поступить по-товарищески», «товарищ по оружию»). Дружеские отношения имеют общее предметное содержание — общность интересов, целей деятельности и т. д. Можно выделить утилитарную (инструментально-деловую) и эмоционально- экспрессивную (эмоционально-исповедальную) дружбу (И. С. Кон).

Механизмом развития межличностных отношений является эмпатия — отклик одной личности на переживания другой. Эмпатия имеет несколько уровней (Н.  
Н. Обозов). Первый уровень включает когнитивную эмпатию, проявляющуюся в виде понимания психического состояния другого человека (без изменения своего состояния). Второй уровень предполагает эмпатию в форме не только понимания состояния объекта, но и сопереживания ему, т. е. эмоциональную эмпатию. Третий уровень включает когнитивные, эмоциональные и, главное, поведенческие компоненты. Данный уровень предполагает межличностную идентификацию, которая является мысленной (воспринимаемой и понимаемой), чувственной (сопереживаемой) и действенной. Между этими тремя уровнями эмпатии существуют сложные иерархически организованные взаимосвязи.  
Различные формы эмпатии и ее интенсивности могут быть присущи как субъекту, так и объекту общения. Высокий уровень эмпатийности обусловливает эмоциональность, отзывчивость и др.

Условия развития межличностных отношений существенно влияют на их динамику и формы проявления. В городских условиях, по сравнению с сельской местностью, межличностные контакты более многочисленны, быстро заводятся и так же быстро прерываются. Влияние временного фактора различно в зависимости от этнической среды: в восточных культурах развитие межличностных отношений как бы растянуто во времени, а в западных — спрессовано, динамично.

Глава II. Психология общения и межличностные отношения

2.1. Межличностное общение

Категория «общение» является одной из центральных в психологической науке наряду с такими категориями, как «мышление», «поведение», «личность»,  
«отношения». «Сквозной характер» проблемы общения становится понятным, если дать одно из типичных определений межличностного общения. В соответствии с этим определением, межличностное общение — это процесс взаимодействия по крайней мере двух лиц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений и предполагающий взаимовлияние на состояния, взгляды, поведение и регуляцию совместной деятельности участников этого процесса.

За последние 20-25 лет изучение проблемы общения стало одним из ведущих направлений исследований в психологической науке, и особенно в социальной психологии. Ее перемещение в центр психологических исследований объясняется изменением методологической ситуации, отчетливо определившейся в социальной психологии в последние два десятилетия. Из предмета исследования общение одновременно превратилось и в способ, принцип изучения вначале познавательных процессов, а затем и личности человека в целом.

Общение — реальность человеческих отношений, предполагающая любые формы совместной деятельности людей.

Общение не является предметом только психологического исследования, поэтому с необходимостью встает задача выявления специфически психологического аспекта этой категории. При этом вопрос о связи общения с деятельностью является основополагающим; одним из методологических принципов раскрытия этой взаимосвязи является идея единства общения и деятельности. Исходя из этого принципа под общением понимается реальность человеческих отношений, предполагающая любые формы совместной деятельности людей.

Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются как две стороны социального бытия человека; в других случаях общение понимается как элемент любой деятельности, а последняя рассматривается как условие общения. И наконец, общение можно интерпретировать как особый вид деятельности.1

Необходимо отметить, что в подавляющем большинстве психологических трактовок деятельности основу ее определений и категориально-понятийного аппарата составляют отношения «субъект-объект», охватывающие все-таки лишь одну сторону социального бытия человека. В связи с этим возникает необходимость разработки категории общения, раскрывающей другую, не менее существенную сторону социального бытия человека, а именно — отношений  
«субъект-субъект(ы)».

Здесь можно привести мнение В. В. Знакова, которое отражает существующие в современной отечественной психологии представления о категории общения: «Общением я буду называть такую форму взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психические качества друг друга и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними... Под совместной деятельностью далее будут подразумеваться ситуации, в которых межличностное общение людей подчинено общей цели — решению конкретной задачи.

Субъектно-субъектный подход к проблеме взаимосвязи общения и деятельности преодолевает одностороннее понимание деятельности лишь как субъект-объектного отношения. В отечественной психологии этот подход реализуется посредством методологического принципа общения как субъект- субъектного взаимодействия, теоретически и экспериментально разработанного  
Б. Ф. Ломовым (1984) и его сотрудниками. Рассматриваемое в этом плане общение выступает как особая самостоятельная форма активности субъекта. Ее результат — не столько преобразованный предмет (материальный или идеальный), сколько отношения человека с человеком, с другими людьми. В процессе общения осуществляется не только взаимный обмен деятельностью, но и представлениями, идеями, чувствами, проявляется и развивается система отношений «субъект-субъект(ы)».

В целом, теоретическая и экспериментальная разработка принципа общения в отечественной социальной психологии представлена в ряде коллективных работ, цитированных выше, а также в работах «Психологические исследования общения», «Познание и общение».

В работе А. В. Брушлинского и В. А. Поликарпова (1990) наряду с этим дано критическое осмысление данного методологического принципа, а также перечислены наиболее известные циклы исследований, в которых проанализирована вся многоаспектная проблематика общения в отечественной психологической науке.

2.2. Структура общения в межличностных отношениях

В отечественной социальной психологии проблема структуры общения занимает важное место. Методологическая проработка этого вопроса на данный момент позволяет выделить совокупность достаточно общепринятых представлений о структуре общения (Андреева Г. М., 1988; Ломов Б. Ф., 1981;  
Знаков В. В., 1994), выступающих общеметодологическим ориентиром организации исследований.

Под структурой объекта в науке понимается порядок устойчивых связей между элементами объекта исследования, обеспечивающих его целостность как явления при внешних и внутренних изменениях. К проблеме структуры общения можно подойти по-разному, как через выделение уровней анализа этого явления, так и через перечисление его основных функций. Обычно выделяют по крайней мере три уровня анализа (Ломов Б. Ф., 1984):

1. Макроуровень: общение индивида с другими людьми рассматривается как важнейшая сторона его образа жизни. На этом уровне процесс общения изучается в интервалах времени, сопоставимых с длительностью человеческой жизни, с акцентом на анализ психического развития индивида. Общение здесь выступает как сложная развивающаяся сеть взаимосвязей индивида с другими людьми и социальными группами.

2. Мезауровень (средний уровень): общение рассматривается как сменяющаяся совокупность целенаправленных логически завершаемых контактов или ситуаций взаимодействия, в которых оказываются люди в процессе текущей жизнедеятельности на конкретных временных отрезках своей жизни. Главный акцент в изучении общения на этом уровне делается на содержательных компонентах ситуаций общения - «по поводу чего» и «с какой целью». Вокруг этого стержня темы, предмета общения раскрывается динамика общения, анализируются используемые средства (вербальные и невербальные) и фазы, или этапы общения, в ходе которых осуществляется обмен представлениями, идеями, переживаниями.

3. Микроуровень: здесь главный акцент делается на анализе элементарных единиц общения как сопряженных актов, или трансакций. Важно подчеркнуть, что элементарная единица общения — это не смена перемежающихся поведенческих актов его участников, а их взаимодействие. Она включает не только действие одного и партнеров, но и связанное с ним содействие или противодействие другого (например «вопрос-ответ», «побуждение к действию - действие», «сообщение информации отношение к ней» и т. п.).1

Каждый из перечисленных уровней анализа требует специального теоретико- методологического и методического обеспечения, а также своего особого понятийного аппарата. И поскольку многие проблемы психологии комплексны, встает задача разработки способов выявления взаимосвязей между разными уровнями и раскрытия принципов этих взаимосвязей.

2.3. Функции общения в межличностных отношениях

Под функциями общения понимаются те роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека. Функции общения многообразны, и существуют различные основания для их классификации.

Одним из общепринятых оснований классификации является выделение в общении трех взаимосвязанных сторон или характеристик — информационной, интерактивной и перцептивной (Андреева Г. М., 1980). В соответствии с этим выделяются информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная функции (Ломов Б. Ф., 1984).

Информационно-коммуникативная функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику. Во-первых, мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом (в отличие от технического устройства). Во-вторых, обмен информацией обязательно предполагает взаимодействие мыслей, чувств и поведения партнеров. В-третьих, они должны обладать единой или сходной системой кодификации/декодификации сообщений.

Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем. Обычно различают вербальную (в качестве знаковой системы используется речь) и невербальную (различные неречевые знаковые системы) коммуникацию.

В свою очередь, невербальная коммуникация также имеет несколько форм:

- кинетику (оптико-кинетическая система, включающая в себя жесты, мимику, пантомиму);

- паралингвистику (система вокализации голоса, паузы, покашливания и т. п.);

- проксемику (нормы организации пространства и времени в общении);

- визуальное общение (система контакта глазами).

Иногда отдельно рассматривается как специфическая знаковая система совокупность запахов, которыми обладают партнеры по общению.1

Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. Здесь следует сказать несколько слов о традиции использования понятий взаимодействия и общения в социальной психологии. Понятие взаимодействия используется двояко: во- первых, для характеристики действительных реальных контактов людей  
(действий, контрдействий, содействий) в процессе совместной деятельности; во-вторых, для описания взаимных влияний (воздействий) друг на друга в ходе совместной деятельности, или шире — в процессе социальной активности.

В процессе общения как взаимодействии (вербальном, физическом, невербальном) индивид может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, на выполнение и контроль действий, т. е. на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения.

Идентификация — мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления.

Аффективно-коммуникативная функция общения связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Общение — важнейшая детерминанта эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей — происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

Можно привести другую классификационную схему функций общения, в которой наряду с перечисленными отдельно выделяются и другие функции: организация совместной деятельности; познание людьми друг друга; формирование и развитие межличностных отношений. Отчасти такая классификация дана в монографии В. В. Знакова (1994); познавательная же функция в целом входит в перцептивную функцию, выделенную Г. М. Андреевой  
(1988). Сопоставление двух классификационных схем позволяет условно включить функции познания, формирования межличностных отношений и аффективно-коммуникативную в перцептивную функцию общения как более емкую и многомерную (Андреева Г. М., 1988). При изучении перцептивной стороны общения используется специальный концептуально-терминологический аппарат, включающий ряд понятий и определений и позволяющий анализировать разные аспекты социальной перцепции в процессе общения.

Во-первых, общение невозможно без определенного уровня взаимопонимания общающихся субъектов. Понимание — это определенная форма воспроизведения объекта в знании, возникающая у субъекта в процессе взаимодействия с познаваемой реальностью (Знаков В. В., 1994). В случае общения объектом познаваемой реальности является другой человек, партнер по общению. При этом понимание можно рассматривать с двух сторон: как отражение в сознании взаимодействующих субъектов целей, мотивов, эмоций, установок друг друга; и как принятие этих целей, позволяющих устанавливать взаимоотношения. Поэтому в общении целесообразно говорить не вообще о социальной перцепции, а о межличностной перцепции или восприятии. Некоторые же исследователи предпочитают говорить не о восприятии, а о познании другого (Бодалев А. А.,  
1965,1983).

Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются идентификация, эмпатия и рефлексия. Термин «идентификация» имеет в социальной психологии несколько значений. В проблематике общения идентификация - это мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления. Под эмпатией также понимается мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью  
«понять» переживания и чувства познаваемого человека. Слово «понимание» здесь используется в метафорическом смысле — эмпатия есть «аффективное понимание».

Как видно из определений, идентификация и эмпатия очень близки по содержанию и часто в психологической литературе термин «эмпатия» имеет расширительное толкование — в него включаются процессы понимания как мыслей, так и чувств партнера по общению. При этом, говоря о процессе эмпатии, нужно иметь в виду и безусловно положительное отношение к личности. Это означает два момента: а) принятие личности человека в целостности; б) собственная эмоциональная нейтральность, отсутствие оценочных суждений о воспринимаемом (Соснин В. А., 1996).

Рефлексия в проблеме понимания друг друга — это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию и стратегии поведения субъектов общения, и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Еще одним механизмом понимания в общении является межличностная аттракция. Аттракция (от англ. — притягивать, привлекать) — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений. В настоящее время формируется расширенная трактовка процесса аттракции как формирования эмоционально-оценочных представлений друг о друге и о своих межличностных взаимоотноццениях (как положительных, так и отрицательных) как своего рода социальной установки с преобладанием эмоционально-оценочного компонента.

Рассмотренные классификации функций общения, естественно, не исключает друг друга. Более того, существуют еще и другие варианты классификаций.  
Это, в свою очередь, предполагает, что феномен общения как многомерное явление необходимо изучать с помощью методов системного анализа.

2.4. Психология межличностного воздействия

Сущность психологического воздействия сводится к взаимному обмену информацией и взаимодействию. С содержательной стороны психологическое воздействие Может быть педагогическим, управленческим, идеологическим и т. д. и осуществляться на разных уровнях психики: на осознаваемом и неосознаваемом.

Субъект психологического воздействия может выступать в роли организатора, исполнителя (коммуникатора) и даже исследователя своего процесса воздействия. Эффективность воздействия зависит от пола, возраста, социального статуса и многих Других составляющих субъекта, а главное, от его профессиональной и психологической подготовленности к оказанию воздействия на партнера по общению.

Субъект межличностного воздействия:

- изучает объект и ситуацию, в которой осуществляется воздействие;

- выбирает стратегию, тактику и средства воздействия;

- учитывает поступающие от объекта сигналы об успешности-неуспешности воздействия;

- организует противодействие объекту (при возможном контрвоздействии объекта на субъект) и т. д.

В том случае, если реципиент не согласен с предлагаемой ему информацией и стремится снизить эффект оказываемого на него воздействия, коммуникатор имеет возможность использовать закономерности рефлексивного управления или манипулятивного воздействия.

Объект межличностного воздействия (реципиент), будучи активным элементом системы воздействия, перерабатывает предлагаемую ему информацию и может не соглашаться с субъектом, а в отдельных случаях, осуществлять контрвоздействие на коммуникатора. Объект соотносит предлагаемую ему коммуникатором информацию с имеющимися у него ценностными ориентациями и своим жизненным опытом, после чего принимает решения. К характеристикам объекта, влияющим на эффективность воздействия на него, относятся пол, возраст, национальность, профессия, образование, опыт участия в коммуникационном обмене и другие особенности.

Процесс межличностного психологического воздействия (влияния), будучи в свою очередь многомерной системой, включает стратегию, тактику, средства, методы, формы, аргументацию и критерии эффективности воздействия. Стратегия  
— это способы действий субъекта по достижению главной цели психологического воздействия на реципиента. Тактика — это решение промежуточных задач психологического воздействия, посредством использования различных психологических приемов.

В социальной психологии выделяют вербальные (речь) и невербальные  
(паралингвистические) особенности средств воздействия. К методам воздействия относятся убеждение и принуждение (на уровне сознания), а также внушение, заражение и подражание (на неосознаваемом уровне психики).  
Последние три метода относятся к социально-психологическим. Формы межличностного воздействия могут быть речевые (письменные и устные) и наглядные. Система аргументации предполагает как мировоззренческие  
(абстрактные) доказательства, так и сведения конкретного характера  
(цифровая и фактологическая информация легче запоминается и сопоставляется). Желательно учитывать принципы отбора и предъявления информации — доказательность и удовлетворение информационных потребностей конкретного объекта, а также коммуникационные барьеры (познавательные, социально-психологические и др.)

Критерии эффективности воздействия делятся на стратегические  
(отсроченные в перспективе, например мировоззренческие) и тактические  
(промежуточные), которыми руководствуются непосредственно в процессе воздействия на партнера (речевые высказывания, мимика и др.). В качестве промежуточных критериев эффективности межличностного воздействия субъект может использовать изменение психофизиологических, функциональных, паралингвистических, вербальных, проксемических, поведенческих характеристик объекта. Использование критериев желательно осуществлять в системе, сопоставляя их различную интенсивность и частоту проявления.

Условия воздействия включают место и время общения, а также количество участников, на которых оказывается воздействие.

Если общение не является фактическим, оно обязательно имеет или во всяком случае предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности людей. Такое общение выступает как межличностное взаимодействие, т. е. совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности. Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развернутых в времени реакций людей на действия друг друга: поступок индивида А., изменяющий поведение Б., вызывает с его стороны ответные реакции, которые в свою очередь воздействуют на поведение А.

Заключение

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества.  
Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурным и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полуживотным, лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека.

Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение со взрослыми на ранних этапах онтогенеза. В это время все свои человеческие, психические и поведенческие качества он приобретает почти исключительно через общение, так как вплоть до начала обучения в школе, а еще более определенно — до наступления подросткового возраста, он лишен способности к самообразованию и самовоспитанию. Психическое развитие ребенка начинается с общения. Это первый вид социальной активности, который возникает в онтогенезе и благодаря которому младенец получает необходимую для его индивидуального развития информацию. В общении сначала через прямое подражание (викарное научение), а затем через словесные инструкции  
(вербальное научение) приобретается основной жизненный опыт ребенка.

Общение составляет внутренний механизм совместной деятельности людей, основу межличностных отношений. Возрастание роли общения, важности его изучения связано с тем, что в современном обществе гораздо чаще в прямом, непосредственном общении между людьми вырабатываются решения, которые прежде принимались, как правило отдельными людьми.

Библиографический список использованной литературы

1. Андреева Г. М. Социальная психология. — М: Изд-во МГУ, 1988.

2. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. — М.:  
Изд-во МГУ, 1982.

3. Бодалев А. А. Личность и общение: Избранные труды. — М.:  
Педагогика, 1983. 4. Брушлинский А. В., Поликарпове. А. Мышление и общение.  
— Минск: Изд-во «Университетское», 1990.

5. Знаков В. В. Понимание в познании и общении / РАН. — М.: ИП РАН,  
1994.

6. Кон И. С. Дружба: Этико-психологический очерк. — М.: Политиздат,  
1987.

7. Леонтьев А. А. Общение как объект психологического исследования //  
Методологические проблемы психологии / Отв. ред. Е. В. Шорохова. — М.:  
Наука, 1975. — 295 с.

8. Леонтьев А. А. Проблемы развития психики. — М.: Наука, 1985. 9.  
Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Отв. ред. Ю. Забродин. —М.: Наука, 1989.

10. Обозов Н. Н. Межличностные отношения. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1979. 11.  
Панкратов В. Н. Уловки в спорах и их нейтрализация. — М.: Рос. пед. агенство, 1996.

12. Проблемы общения в психологии: Сборник статей / АН, Ин-т социологии.; Отв. ред. Б. Ф. Ломов. — М.: Наука, 1981.

13. Парыгин Б. Д. Социальная психология как наука. Л., 1967.

14. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально- психологический тренинг. М., 1983.

15. Межличностное восприятие и понимание // Современная психология:  
Справочное Руководство / Под ред. В. Н. Дружинина. - М.: Инфра-М, 1999.

16. Резников Е. Н. Межличностные отношения // Современная психология:  
Справочное руководство / Под ред. В. Н. Дружинина. - М.: Инфра-М, 1999.

17. Лунев П. А. Как стать хозяином положения. Анатомия эффективного общения. Руководство практического психолога / ИП РАН. — М., 1996.

18. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии/Под ред. Г. М. Андреевой и Н. Н. Богомоловой. М., 1977.

19. Шибутани Т. Социальная психология. М., 1968.

20. Яковлев Б. Н. Отношения в трудовом коллективе. М., 1983.

Приложение 2

Функции общения в межличностных отношениях

1 Межличностное восприятие и понимание // Современная психология:  
Справочное Руководство / Под ред. В. Н. Дружинина. - М.: Инфра-М,  
1999.С. 508.  
1 Шибутани Т. Социальная психология. М., 1968. С. 381.  
1 Шибутани Т. Социальная психология. М., 1968. С. 383.  
1 Межличностное восприятие и понимание // Современная психология:  
Справочное Руководство / Под ред. В. Н. Дружинина. - М.: Инфра-М,  
1999.С. 508.  
1 Обозов Н. Н. Межличностные отношения. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1979. 151 с

# Дружба

#### Про дружбу

|  |
| --- |
| Для людей старшего возраста, как и для представителей молодого поколения, наличие близких отношений, при которых они как бы отождествляют себя с другими людьми, разделяют с ними свои заботы, мысли, чувства и тревоги, служит важным источником жизненной энергии, эмоционального и физического благополучия. Существование таких отношений, которые мы называем интимными, является своего рода психологическим амортизатором деловых, бытовых и личных проблем и потрясений. Дружба  Толковый словарь русского языка трактует понятие 'интимный' как содержательно характеризующее отношения, которым присущи глубоко личные, сокровенные и задушевные переживания. Поэтому любые человеческие отношения, в том числе и тайные отрицательные, отвечающие этому определению, мы называем интимными, например вражду и одиночество, поскольку они тоже содержат глубоко личное и сокровенное, такое, что человек не всегда готов раскрыть перед другими людьми. Реальная современная жизнь такова, что в человеческих отношениях не менее часто, чем положительные, проявляются и отрицательные интимные отношения.  Дружбу можно определить как положительные интимные взаимоотношения, основанные на взаимной открытости, полном доверии, общности интересов, преданности людей друг другу, их постоянной готовности в любой момент прийти друг другу на помощь. Дружеские отношения бескорыстны, в них человек получает удовольствие от того, что доставляет приятное другому. В отличие от любви, дружба - это в основном отношения между людьми одного и того же пола.  Цели, которые преследует дружба, могут быть различными:деловыми, или утилитарными; эмоциональными, связанными с удовольствием от общения с другом; рациональными, основанными на взаимном интеллектуальном обогащении друзей; нравственными, ориентированными на взаимное моральное совершенствование. Все эти цели в реальной жизни сложным образом переплетаются, сочетаются и взаимодополняют друг друга, а сама по себе дружба приобретает многоцелевую ориентацию.  Для дружеских отношений характерно глубокое взаимопонимание людей.  Психологически это означает возможность общаться друг с другом почти без слов, при помощи жестов, мимики и пантомимики, воспринимать и точно понимать друг друга на основе едва уловимых движений и модуляций голоса, понятных только друзьям и не воспринимаемых окружающими. Давние друзья могут заранее предсказывать реакции и поведение друг друга в различных жизненных ситуациях, вплоть до определения мыслей, которые друг другу придут в голову в том или ином эпизоде. Дружба занимает промежуточное положение между двумя другими видами человеческих отношений: знакомством и любовью. От первого дружба отличается тем, что носит более интимный характер, гораздо глубже знакомства или приятельства. От любви дружба отличается, напротив, меньшей интимностью и большей рассудочностью, более строгими, нормативно и ритуально определенными правилами поведения.  Нормы и правила, которыми руководствуются люди в дружеских отношениях, - это равноправие, уважение, умение понять, готовность прийти на помощь, доверие и преданность. Нарушение любого из них ведет к разрушению дружбы, в то время как в интимных отношениях типа любви люди могут отчасти прощать друг другу подобные нарушения ради сохранения связывающих их глубоких чувств.  Друзья делятся друг с другом новостями преимущественно личного характера или выражают собственное мнение по поводу того, что происходит вокруг, причем это мнение, как правило, также бывает сугубо личным. Темы для разговоров друзей обычно выбираются такие, которые интересны для каждого из них и значимы друг для друга. Этим, в частности, содержание общения друзей отличается от общения просто знакомых или приятелей.  В интимном межличностном общении друзья сохраняют особую деликатность, заботясь о том, чтобы не обидеть, де задеть друг друга неосторожно сказанными словами, непреднамеренными действиями. Такое общение можно назвать заботливым, оно ориентировано на эмоциональную поддержку друг друга.  Настоящие друзья поддерживают друг друга не только эмоционально, но и другими доступными для них способами, причем такая поддержка всегда является бескорыстной, идет от души.  В индивидуальной жизни человека дружба возникает как вполне закономерное явление. Появляется она в детстве тогда, когда у ребенка возникают первые проблемы и вопросы сугубо личного характера - такие, в которых он самостоятельно не в состоянии разобраться. Это - переход к взрослости, называемый в обыденной жизни отрочеством, а на языке возрастной психологии именуемый подростничеством. Здесь впервые осознаются и в межличностном общении подростков с окружающими людьми усваиваются основные нормы и правила дружбы.  Вначале дружеские отношения носят характер товарищества или приятельства, а затем постепенно трансформируются в подлинно интимные. Для того чтобы стать полноправным участником дружеских отношений, человек, как личность, должен созреть нравственно и интеллектуально. Это происходит примерно к 14-15 годам, когда дружеские взаимоотношения впервые проявляются в полном своем объеме. Затем, спустя год или два, они начинают дифференцироваться и от них отпочковываются отношения любви. При этом дружба не умирает, она продолжает жить и развиваться по своим, независимым законам. |